

CAI  
SA  
- 2015

Canada

## The Task Force on Service to the Public

3 1761 11709956 4



*How does it work?*

**C**anadians seem to think the service they get from government could be better. And they're right.

The Task Force on Service to the Public was formed to do something about it. Service is its only business. It is a small resource group in the Department of Supply and Services whose job is to work with all departments in raising the quality of government service, improving communications between the citizen and the public service, and in making it easier for people to deal with government.

The Task Force tackles problems which could not be solved by a department acting on its own: telephone service is an example.

The Task Force also serves, on request, as an adviser to individual departments looking for more effective ways to serve their clients; through the Task Force they share the collected experience of government and private enterprise, as well as the studies of academics.

**C**anadians are among the world's most practised telephone users, but calling government has not been easy. A telephone directory is frustrating unless the caller knows which department does what and where. The answer is the Blue Pages which parallel the Yellow Pages in every telephone directory in Canada. Government listings are organized by program or service so that a knowledge of organizational complexities is no longer needed to find a government office.

In the past, taxpayers living outside the cities might have had to pay for several long distance calls to reach the right government office. The Task Force is therefore organizing toll-free lines to the most commonly-called government offices so that all Canadians will have equal access to them.

But what if the caller has no idea whether to phone a federal, provincial or local government? The answer is a single number for information about services at any level of government. The Task Force is now organizing throughout Canada the joint telephone referral system already established in several provinces.

### *The Telephone*



### *In Person*

**E**ven in government, personal contact is sometimes better than the telephone. The enquirer cannot readily discuss the completion of an application form or look up a pamphlet by phone, nor can he show the government official the document or letter which may be causing problems. In 15 cities, service bureau answer requests for information and provide printed material and application forms. If the question involves interpretation or judgement, enquiry staff get the nearest expert on the line with the enquirer.

Ninety unmanned carrels or kiosks are in public places like shopping centres. Enquirers get their information from posters and publications, or they can pick up the red phone to the nearest enquiry centre.

At some of these centres, the wave of the future has arrived with Telidon. Fast, accurate information on a vast range of government activities comes on a television screen at the push of a button.

To help people living outside the cities, eight itinerant enquiry officers are travelling on regular schedules through smaller communities.



### *Customer Service*

**E**mployees of competitive business traditionally make their main concern the customer on whom their survival depends. It has not been so in government, but that is changing. The government has given senior managers a new major priority: improvement of service to the public. The Task Force is there to help them.

This reorientation may involve changing deep-rooted attitudes. The employee responsible to the public is no longer only the person across the desk or working on the switchboard. All public servants serve the public, and they must be equipped to help, to explain or to listen, by phone, in person or by letter.

The new emphasis on customer service may require other changes. Staff needed to answer public enquiries must be accessible. Office location must be determined by public convenience, both by being accessible and by ensuring that offices with related work are in close contact. Office layout and office hours may need changes with the public in mind. Nothing less than a new tradition of service is being forged.

Sharing in the success of these changes will be all citizens and federal employees. The public will be the clear winners with greater access to improved government service. At the same time, public servants will be doing a more effective, meaningful and satisfying job. Together, they will be building the kind of relationship all Canadians will appreciate.



Supply and Services  
Canada

Approvisionnement et Services  
Canada

Canada

## Le Groupe de Travail sur le Service au Public



**L**es Canadiens semblent croire que le gouvernement pourrait leur donner un meilleur service. Et ils ont raison.

C'est dans cette optique que le Groupe de travail sur le service au public a été mis sur pied: sa spécialité, c'est le service. Il s'agit d'un petit noyau de personnes-ressources, logé au ministère des Approvisionnement et Services, à la disposition des ministères et organismes fédéraux. De concert avec ces derniers, le Groupe de travail s'efforce d'accroître la qualité des services gouvernementaux, d'améliorer les communications entre les citoyens et la fonction publique, et de faciliter les transactions entre le public et le gouvernement.

Le Groupe de travail œuvre dans les domaines où l'action isolée des ministères ne saurait suffire: le service téléphonique en est un bon exemple. De plus, il agit sur demande à titre de conseiller auprès des ministères qui cherchent à servir leurs clients de façon plus efficace. Le Groupe de travail puise son expertise en ce domaine autant du gouvernement que de l'entreprise privée, ainsi que du secteur universitaire.



*Comment ça marche?*

### *Le téléphone*

**L**es Canadiens sont mondialement reconnus comme les plus grands utilisateurs du téléphone. Paradoxalement, il demeure difficile de rejoindre par téléphone les services gouvernementaux. L'annuaire de téléphone tel qu'on le connaît actuellement ne semble pas particulièrement utile, à moins de connaître à fond les ministères et leurs programmes. La solution réside dans les pages bleues (une nouveauté!) insérées entre les pages blanches et les pages jaunes, où les données relatives au gouvernement seront inscrites alphabétiquement par programme ou par service. Il ne sera donc plus essentiel de connaître parfaitement les dédales bureaucratiques du gouvernement pour trouver ce qu'on cherche.

Par le passé, il arrivait aux contribuables vivant hors des grands centres urbains de devoir assumer les coûts de plusieurs interurbains avant de rejoindre la bonne personne. Le Groupe de travail est à organiser l'accès sans frais aux numéros les plus fréquemment demandés, de façon à en permettre l'accès facile à tous les Canadiens.

Mais que faire lorsque le citoyen ne sait à quel gouvernement (fédéral, provincial ou municipal) s'adresser? La solution c'est bien sûr d'avoir un seul numéro de téléphone de renseignements sur les services des trois niveaux. De tels systèmes conjoints de références téléphoniques existent déjà dans plusieurs provinces; le Groupe de travail en négocie actuellement l'implantation à travers tout le pays.



### *En personne*

**A**u gouvernement comme ailleurs, le contact personnel est souvent préférable au contact téléphonique. On peut difficilement remplir un formulaire ou consulter un dépliant au téléphone. Répartis dans 15 villes du Canada, les Bureaux de service répondent aux demandes de renseignements et fournissent de la documentation et des formulaires. Quand une question implique une interprétation ou un règlement, le personnel des Bureaux met immédiatement le client en contact avec le responsable. De plus, 90 kiosques autonomes sont installés dans des endroits publics, tels les centres d'achats, permettant aux gens de s'informer en consultant des affiches et des publications. Le public pourra également utiliser le téléphone rouge pour rejoindre le Bureau de service le plus près.

Le système de l'avenir, l'édition, est déjà arrivé dans certains Bureaux de service. On presse un bouton et voilà! Tous les renseignements désirés apparaissent sur un écran de télévision. Facilement, rapidement, vous avez accès à toute l'information voulue.

On n'a pas oublié non plus les personnes vivant à l'extérieur des grands centres; huit préposés itinérants visiteront régulièrement les petites communautés afin qu'elles aient aussi accès à l'information gouvernementale.



### *Service au client*

**L**es entreprises privées accordent une importance prioritaire à leurs clients; leur survie en dépend. Cette philosophie devient de plus en plus courante au niveau gouvernemental. D'importants changements sont en train de s'effectuer, le gouvernement fédéral ayant confié le mandat à ses cadres supérieurs d'améliorer la qualité du service au public. Et le Groupe de travail est à la disposition des gestionnaires pour les seconder en ce domaine.

Cette nouvelle orientation pourrait entraîner la modification d'habitudes fortement enracinées. Le service au public n'est plus uniquement la responsabilité des réceptionnistes ou des préposés au comptoir. Tous les fonctionnaires servent le public et doivent être en mesure d'écouter, d'aider ou d'expliquer ce que soit au téléphone, en personne ou par correspondance.

La mise en œuvre de cette philosophie de service au client pourrait entraîner d'autres modifications. Le personnel en mesure de répondre aux demandes du public devra lui être accessible. Les bureaux devront être situés en fonction des besoins du public: l'accessibilité et la proximité aux bureaux offrant des programmes ou des services connexes joueront un rôle primordial. Il y aura peut-être lieu de modifier le design d'un bureau ou de changer les heures de travail pour mieux répondre au public. En fait, c'est une toute nouvelle tradition de service qui se forge petit à petit.

Tous les citoyens et les employés fédéraux partageront le succès de ces transformations. Le public sera le grand gagnant avec une meilleure accessibilité à des services gouvernementaux améliorés. Dans le même sens, les fonctionnaires travailleront de façon plus efficace, plus significative et plus satisfaisante pour eux. Ensemble, ils bâtiront ce type de relations que tous les Canadiens sauront apprécier.



Approvisionnement et Services  
Canada

Supply and Services  
Canada